

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้จะกล่าวถึงระเบียบวิธีวิจัย โดยครอบคลุมถึง ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาคครั้งนี้จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวทางการศึกษา แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านการเข้าใจลูกค้าและด้านการตอบสนองลูกค้า

ซึ่งทั้งหมดนี้ลูกค้าจะประเมินคุณภาพการบริการ จากการเปรียบเทียบระดับการบริการที่ได้รับจะเท่ากับหรือมากกว่าระดับคุณภาพการบริการที่ตนคาดหวัง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่สร้างความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างตรงจุด

##### ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มประชากรและขนาดตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี คือ ลูกค้าสินเชื่อบุคคลธรรมดาที่ยังคงมียอดใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีทั้งหมดจำนวน 283 ราย (บัญชีลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ ณ 1 พฤษภาคม 2554) โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้ากลุ่มบุคคลธรรมดาทั้งหมด 283 ราย ซึ่งได้แก่ 1) ลูกค้าสินเชื่อเคหะชนชาติ เป็นสินเชื่อสำหรับคนอยากมีบ้าน ซื้อบ้านใหม่ 2) สินเชื่อ HOME PLUS เป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคหรือต่อเติมที่อยู่อาศัย และ 3) สินเชื่อส่วนบุคคล เนื่องจากลูกค้ากลุ่มบุคคลธรรมดาเป็นกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการใช้บริการสินเชื่อ มีการติดต่อกับทางธนาคารด้วยตนเองและมาใช้บริการกับทางธนาคารเป็นประจำ ทั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการส่ง

แบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปตามที่อยู่ของกลุ่มลูกค้าได้ให้ไว้กับทางธนาคาร พร้อมทั้งแนบซองเอกสารสำหรับส่งกลับมายังผู้ศึกษา เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล และจะมีการโทรศัพท์ติดตามเพื่อให้ได้รับคำตอบกลับอย่างน้อย 80 เปอร์เซ็นต์ จากการเก็บข้อมูลจริงพบว่าสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าได้จำนวน 254 ราย คิดเป็น 89.75 เปอร์เซ็นต์

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้มีข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ศึกษา ได้แก่

**ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีสำรวจโดยใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์จากลูกค้าบุคคลธรรมดาที่เคยใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 254 ราย

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งพัฒนาจากแบบสอบถามของ อรทัย เชิดชูธรรม (2545) เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ซึ่งวัดความคาดหวังและความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านการเข้าใจลูกค้าและด้านการตอบสนองลูกค้า ใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) (กฤษณาลี รื่นรัมย์, 2549: 122) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทบัญชีสินเชื่อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านการเข้าใจลูกค้าและด้านการตอบสนองลูกค้า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ได้ทำการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 15 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ ตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากการทดสอบไม่พบปัญหาใดๆ ในการเก็บแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจและสามารถตอบคำถามจากแบบสอบถามได้

#### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอ้างอิง t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังกับการรับรู้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

#### เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งประกอบไปด้วยข้อความที่เป็นการวัดระดับความคาดหวังกับการรับรู้บริการต่อคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) (กฤษณี รื่นรัมย์, 2549: 122) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

| ระดับคะแนน |         | ระดับความคาดหวัง/การรับรู้บริการ |
|------------|---------|----------------------------------|
| 5          | หมายถึง | มากที่สุด                        |
| 4          | หมายถึง | มาก                              |
| 3          | หมายถึง | ปานกลาง                          |
| 2          | หมายถึง | น้อย                             |
| 1          | หมายถึง | น้อยที่สุด                       |

#### เกณฑ์ในการแปลผล

ผลค่าเฉลี่ย คะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยการแปลความหมายซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย   |         | แปลผลความคาดหวัง/การรับรู้บริการ |
|-------------|---------|----------------------------------|
| 4.50 – 5.00 | หมายถึง | มากที่สุด                        |
| 3.50 – 4.49 | หมายถึง | ระดับมาก                         |
| 2.50 – 3.49 | หมายถึง | ระดับปานกลาง                     |

|             |         |                 |
|-------------|---------|-----------------|
| 1.50 – 2.49 | หมายถึง | ระดับน้อย       |
| 1.00 – 1.49 | หมายถึง | ระดับน้อยที่สุด |

การแปลผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคล  
ธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาวงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้  
(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546)

|   |            |
|---|------------|
| ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้ | พึงพอใจมาก |
| ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังเท่ากับการรับรู้  | พึงพอใจ    |
| ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังมากกว่าการรับรู้  | ไม่พึงพอใจ |

#### ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ใช้ระยะเวลาทั้งหมด 8 เดือน ตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2554 ถึง  
เดือนธันวาคม พ.ศ. 2554 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554